

## منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

الإصدار الأول – 2020  
QP-151-03



### الاعتماد والاعداد

اعتماد	مراجعة	إعداد	جدول اعتمادات الوثيقة
فهد الوهبي	فهد الوهبي	نجلاء بدوي	الاسم
			التوقيع
الأمين العام	الأمين العام	مدير إدارة التميز	الوظيفة
2020/9/12	2020/9/12	2020/9/12	التاريخ

## منهجية قياس رأي المتعاملين من أصحاب المصلحة

١. المعيار الرئيسي:	الشركات والموارد
٢. المعايير ذات الصلة	القيادة والاستراتيجية، نتائج المجتمع
٣. الرقم المرجعي للمنهجية	QP-151-03
٤. تاريخ الاصدار	2020/9/12
٥. التعاريف	<p>/يكون للكلمات والتعاريف التالية حيثما وردت في هذه المنهجية المعاني المخصصة لها أدناه ما لم يتم الإشارة الي عكس ذلك:</p> <p>الجمعية: جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية (تأهيل) الخطة: الخطة الاستراتيجية للجمعية</p> <p><b>المتعاملين / أصحاب المصلحة:</b> هم كل من لديهم أي تعامل او مصلحة مع الجمعية سواء كانت جهات اعتبارية او شخصية مثل أولياء امور مستفيدي خدمات الرعاية النهارية المنتظمة، المراجعين الخارجيين للخدمات التأهيلية – شركاء الجمعية المختلفين من مانحين وموردين وشركاء استراتيجيين والمتعاملين الداخليين من موظفي الجمعية وأعضاء مجلس الإدارة وغيرهم من المعنيين بأعمال الجمعية المختلفة</p> <p><b>شركاء الجمعية:</b> يقصد بها مختلف الجهات التي تم عقد شراكات او ابرام عقود او اتفاقيات معهم لتحقيق اهداف مشتركة بينهم وبين الجمعية</p> <p><b>منهجية قياس رأي المتعاملين:</b> تعني مختلف الخطوات والإجراءات التنفيذية المتبعة في قياس رأي المتعاملين مثل إجراءات تحديد الأدوات المطلوبة للقياس والاهداف ونطاق التطبيق ودورية القياس والنتائج المتوقعة والمؤشرات الخاصة بالقياس ومسئوليات التنفيذ</p> <p><b>الاستبيانات:</b> هو مجموعة من الأسئلة المتنوعة التي ترتبط بأصحاب المصلحة وترتبط الأسئلة مع بعضها البعض بشكل تسلسلي ومنطقي وبشكل يضمن تحقيق الاهداف المطلوبة من الاستبيان ويتم تحليله واستخلاص النتائج منه</p> <p><b>أداة القياس:</b> تعني الوسيلة التي يتم بواسطتها قياس رأي المتعاملين مثل الاستبيانات الالكترونية – الاستبيانات الورقية – المقابلات الشخصية – الاتصال الهاتفي- اللقاءات الجماعية – الاتصال الهاتفي وغيرها</p> <p><b>نطاق التطبيق:</b> هي الخدمات/ البرامج او الأنشطة التي يتم فيها استخدام أداة القياس والتي تختلف باختلاف نوعها ( خدمات الرعاية النهارية – الخدمات التأهيلية للمراجعين الخارجيين – الشركاء المختلفين – المتدربين وغيرهم ) إضافة الي طبيعة نوع المستفيد من الخدمات</p>

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

<p><b>مسئوليات التطبيق:</b> يعني بها الجهات التي تقوم بتنفيذ وتحليل ومتابعة الاستبيانات المختلفة ويمكن تحديد موظف حسب المهام الوظيفية او تكليفه رسميا بأجراء وتطبيق كافة خطوات وتأمين متطلبات تنفيذ المنهجية</p> <p><b>دورية التطبيق:</b> تعني الفترات الزمنية المخصصة لتطبيق المنهجية ( سنوي/ ربع سنوي/ عند انتهاء الخدمات ) وغيرها</p>	
<p>توضيح الإجراءات اللازمة لاستطلاع وقياس راي المتعاملين مع الجمعية والاستفادة من مخرجات التحليل في تحسين جودة العمل بالجمعية بما يتناسب مع متطلبات واحتياجات المتعاملين مع الجمعية</p>	<p><b>٦. الهدف من إعداد المنهجية</b></p>
<p>تطبق هذه المنهجية على جميع البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية لمختلف أصحاب المصلحة/ المتعاملين معها سواء كانوا متعاملين خارجيين او داخليين</p>	<p><b>٧. مجال تطبيقها</b></p>
<p>١- الخطة الاستراتيجية للجمعية ٢- التعامل والقرارات الصادرة عن الادارة العليا بالجمعية ٣- دليل جمعية عنيزة للشراكات والاتفاقيات ٤- دليل وإجراءات التدريب ٥- انظمة الجودة المعمول بها بالجمعية وفقا لدليل الجودة والسلامة</p>	<p><b>٨. المرجعية التي تحكم هذه المنهجية</b></p>
<p>٦- الاعداد : نجلاء بدوي</p>	
<p>٧- الاعتماد: الأمين العام</p>	
<p>٨- <b>التنفيذ:</b> فريق العمل بالإدارات والاقسام كل فيما يخصه ( إدارة الاتصال المؤسسي- إدارة شؤون المستفيدين – إدارات الفروع – إدارة الموارد البشرية – إدارة الخدمات المساندة – الإدارة المالية – إدارة التدريب- إدارة تقنية المعلومات – الأمانة العامة)</p> <p>٩- <b>المتابعة والتقييم:</b> مجلس الإدارة – الأمانة العامة – إدارات الفروع - ادارة التخطيط والتطوير – إدارة التميز- إدارة تقنية المعلومات – إدارة الاتصال المؤسسي</p>	<p><b>٩. المسؤولية</b></p>
<p>- سنوي او حسب الحاجة</p>	<p><b>١٠.مراجعة المنهجية</b></p>
<p>- عدد الأدوات المطبقة - % تفعيل الملاحظات والتوصيات بالتقارير المختلفة - % الرضا والقبول من كافة المستفيدين - عدد التحسينات التي أجريت بالمنهجية بناء علي ملاحظات وتوصيات تقارير الرضا</p>	<p><b>١١. مؤشر أداء المنهجية</b></p>
<p>- جميع نماذج قياس الراي والرضا</p>	<p><b>١٢. النماذج المستخدمة</b></p>

1

## أنواع أدوات القياس وأبرز اهدافها

استبيان ورقي	الحصول على بيانات التواصل مع المستخدم. ١. الحصول على رأي المستخدم في الخدمة المقدّمة له. ٢. قياس مدى رضا المستخدم عن الخدمة المقدّمة له.
استبيان اليكتروني	١. الحصول على بيانات التواصل مع المستخدم. ٢. الحصول على رأي المستخدم في الخدمة المقدّمة له. ٣. قياس مدى رضا المستخدم عن الخدمة المقدّمة له.
الاتصالات الهاتفية	١. الحصول على رأي المستخدم في الخدمة المقدّمة له. ٢. قياس مدى رضا المستخدم عن الخدمة المقدّمة له.
المقابلات الشخصية	١. الحصول على رأي المستخدم في الخدمة المقدّمة له. ٢. قياس مدى رضا المستخدم عن الخدمة المقدّمة له.
اللقاءات الجماعية	• المام بالرأي العام حول الخدمات او البرامج او الانشطة • التشاور وتبادل الاراء
الشكاوي والتظلمات والاقتراحات	١. الحصول على رأي المستخدم في الخدمة المقدّمة له. ٢. إتاحة الفرصة للمتعاملين لتقديم شكاوهم بسرية تامة. ٣. الاستفادة من آراء ومقترحات المتعاملين. ٤. قياس مدى رضا المستخدم عن الخدمة المقدّمة له.
الاجهزة الاليكترونية	١. الحصول على رأي المستخدم في الخدمة المقدّمة له. • قياس مدى رضا المستخدم عن الخدمة المقدّمة له.

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

## منهجية أداة الاستبيان الورقي

الاستبيان الورقي هو وثيقة ورقية تحتوي على مجموعة من الأسئلة المكتوبة، والجمل متعلقة بموضوع الدراسة، منظمة بأسلوب ملائم ومنطقي، ليتم توزيعها على أفراد العينة المستهدفة وتعبئتها من قبلهم للوصول على بيانات حول موضوع محدد.

### المستهدفين



اولياء امور طلاب الرعاية النهارية  
موظفي مركز الخنينة للتاهيل الاجتماعي والوظيفي من ذوي الاعاقة  
المشاركين بالدورات التدريبية المختلفة  
المدرسين والمحاضرين  
الموظفين وجميع العاملين

### المسئولية



ادارات الفروع والمراكز  
ادارة التربية الخاصة  
ادارة مركز التدريب  
مديري الادارات ورؤساء الاقسام  
ادارة الموارد البشرية

### دورية التطبيق



مره كل فصل دراسي

## الخطوات الإجرائية للاستبيان الورقي



### التطبيق

- يتم وضع الاستبيان ضمن دفتر التواصل اليومي الخاص بالمستفيدين او متعلقات المستفيدين الاخري او توزيعها علي المشاركين بالدورات.
- يتم تذكير المستفيدين بضرورة تعبئة الاستبيان قبل الفترة المحدده اونهاية الجلسة الأخيرة للدورات التدريبية
- جمع الاستبيانات وادخال البيانات اجهزة الحاسب
- استخراج النتائج
- وضع الرسوم البيانية والنسب المئوية
- رفع النتائج الي الجهات المختصة

### الاعداد

- اعداد مسودة الاستبيان
- مراجعة واعتماد المسودة النهائية من قبل المعنيين
- طباعة الاستبيان وتامين النسخ الكافية بما يتناسب مع اعداد الفئة المستهدفة

### التمهيد

- عقد اجتماع تشاوري للجهات ذات الصلة
- تحديد الاهداف
- وضع مقياس الاداء
- تحديد الفترة الزمنية
- الاتفاق علي اليات التوزيع
- تحديد المسؤوليات بالاسماء

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

## نماذج الاستبيان الورقي المعمول بها بالجمعية

### نموذج رقم (1) استطلاع آراء الموظفين بالجمعية حول تحليل احتياجات التدريب والتطوير

يرجى تحديد الفئة التي تشعرون أنها تصف عملكم بالشكل الأفضل في هذه الجهة:	
1	الفئة القيادية
2	الفئة الاشرافية
3	الفئة التنفيذية
4	الفئة التخصصية
0	.....

أكثر من 6 أيام	6-5 أيام	4-3 أيام	2-1 أيام	0 يوم	
0	0	0	0	0	حدد عدد أيام التدريب التي حضرتها خلال السنة الماضية

هل تناقشتم مع الرئيس المباشر خلال السنة الماضية بخصوص احتياجاتكم في التدريب والتطوير؟	
0	نعم
0	كلا

هل لديكم خطة تطوير فردية (IDP) رسمية حالياً؟	
0	نعم
0	كلا

إذا كان الجواب نعم.....	
هل أنجزتم في السنة الماضية الأهداف المحددة في خطة التطوير الفردية (IDP) ؟	
0	نعم
0	كلا

إذا كان الجواب "كلا"، يرجى توضيح الأسباب التي حالت دون حضوركم للفعاليات التدريبية المحددة في الخطة.	

### يرجى تصنيف درجة تفضيلكم لأشكال التدريب المختلفة التالية:

المفضل لدي 5	4	3	2	لا يهمني البتة 1	
0	0	0	0	0	1 تدريب داخلي (مع مدربين خارجيين)
0	0	0	0	0	2 تدريب داخلي (مقدم من قبل موظفينا)
0	0	0	0	0	3 تدريب خارجي (من قبل مدربين خارجيين)
0	0	0	0	0	4 دراسات أكاديمية رسمية
0	0	0	0	0	5 المهام التطبيقية
0	0	0	0	0	6 الظل الوظيفي
0	0	0	0	0	7 التدوير الوظيفي

### يرجى تصنيف مدى تأثير الحواجز والعراقيل التي تعتقدون أنها تحول دون حصولكم على فرص التدريب والتطوير في الجمعية.

حاجز رئيسي 5	4	3	2	لا يوجد 1	
--------------	---	---	---	-----------	--

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

0	0	0	0	0	1 لا أستطيع الحصول على إجازة من العمل لحضور التدريب
0	0	0	0	0	2 لا أعرف ما هي الدورات التدريبية المتوفرة لي
0	0	0	0	0	3 لا توجد أية دورات تدريبية تلبي احتياجات التدريب الخاصة بي
0	0	0	0	0	4 لا أشعر أن التدريب ضروري لنوع العمل الذي أقوم به
0	0	0	0	0	5 أوقات الدورات التدريبية ليست مناسبة على الإطلاق
0	0	0	0	0	6 لم يتم تخصيص موازنة للتدريب في قسمي
0	0	0	0	0	7 لدي تجربة سيئة مع نوعية التدريب الذي تم تقديمه السنة الماضية
0	0	0	0	0	8 لا يمنحنا المدير الوقت الكافي لمناقشة احتياجاتنا التدريبية

لو قدمت جهة ما الدورات التدريبية التالية في السنة القادمة، ما مدى ارتباط هذه الدورات باحتياجات أعمالكم؟

ارتباط وثيق	5	4	3	2	1 لا يوجد ارتباط		
0	0	0	0	0	0	1 (أدخل اسم الدورة) .....	
0	0	0	0	0	0	2 (أدخل اسم الدورة) .....	
0	0	0	0	0	0	3 (أدخل اسم الدورة) .....	
0	0	0	0	0	0	4 (أدخل اسم الدورة) .....	
0	0	0	0	0	0	5 (أدخل اسم الدورة) .....	

ما هي أشكال التدريب الأخرى المخصصة التي تحتاجون إليها لأداء وظائفكم الحالية على أفضل وجه؟

هل تشعر أن الجمعية تولي قيمة وأهمية للتدريب والتطوير؟

يرجى إرسال النماذج بعد ملئها إلى إدارة التدريب.



# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

## نموذج رقم 2 استمارة تقييم البرامج التدريبية

اسم البرنامج	اسم المدرب	
المكان	الزمان	
نوع البرنامج		

درجة التقييم					أولاً : تقييم المادة التدريبية :	
ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز	الموضوع	
					1	أهداف الدورة.
					2	محتوي المادة التدريبية
					3	التوزيع المنطقي لمواضيع ومحتوي الدورة
					4	مستوي المادة العلمية المقدم
					5	صلة مواضيع الدورة المقدمة بعملك

درجة التقييم					ثانياً: تقييم المدرب :	
ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز	عناصر الأداء	
					1	المام المدرب بمواضيع البرنامج وقدرته على الشرح
					2	قدرته على توصيل المعلومات.
					3	مهارته في عرض موضوع الدورة من حيث (الوضوح والكفاية)
					4	تعاونته مع المتدربين الحضور
					5	قدرته على إدارة الحوار.
					6	قدرته على تحفيز المتدربين علي التفاعل.
					7	استخدامه للوسائل وتقنيات التدريب الحديثة.
					8	مهارته في إدارة الوقت.
					9	تنوع الأنشطة والتمارين
					9	مهارته في مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين.
					10	وضوح الصوت وسلامة اللغة.
					11	إدارة المداخلات والنقاش

درجة التقييم					ثالثاً: البيئة التدريبية:	
ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز	الموضوع	
					1	الخدمات الإدارية المقدمة من المركز ومدي تعاون الموظفين
					2	القاعة التدريبية وتجهيزاتها ( الإضاءة، التهوية، الأجهزة). وكفاءة عملها
					3	تنظيم المتدربين داخل القاعة التدريبية.
					4	الخدمات المساندة (الضيافة ، الاستراحة. المصلي)

درجة التقييم					رابعاً: تقييم البرنامج التدريبي	
ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز	الموضوع	
					1	تحقيق اهداف البرنامج
					2	الاستفادة من البرنامج

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

					3	مدة البرنامج
					4	مكان البرنامج
					5	توقيت البرنامج

درجة التقييم (الرقم 4 هو الأعلى)					خامسا: تقييم جودة التدريب	
0	1	2	3	4	الموضوع	
					1	مستوى سهولة الوصول إلى مركز وموقع التدريب
					2	مستوى كفاية المدة الزمنية للحصول على اهداف التدريب
					3	مستوى سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي خدمة التدريب
					4	مدى الاستجابة لطلبات وملاحظات المتدربين
					5	مدى الإبداع والابتكار في تقديم خدمة التدريب
					6	مدى مرونة وسهولة التواصل في تقديم خدمة التدريب
					7	مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمتدربين
					8	مدى معالجة شكاوى المتدربين
					9	مدى درجة الأخطاء في تقديم الخدمات التدريبية
					10	التقييم العام لجودة خدمة التدريب

ملاحظة - اقتراح - شكوى:

.....

.....

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

## منهجية أداة الاستبيان الإلكتروني

هو استفتاء يوجد على مواقع الإنترنت لسؤال ما، أو استبيان يحتوي على مجموعة من الأسئلة – المغلقة أو المفتوحة أو المغلقة المفتوحة- تكون على مواقع الشبكة العنكبوتية، أو عبر رسائل الجوال أو التطبيقات الإلكترونية، وغالباً تستخدم الاستبانة الإلكترونية لمعرفة آراء أصحاب المصلحة حول الخدمات المقدمة أو الشراكات أو تقييم الإنجازات . تقوم الجمعية بالاستفادة من خدمات السيرفي مونكي في عملية الاستبانات الإلكترونية

### نطاق العمل



قياس رضا المستفيدين موظفي الجمعية  
قياس رضا شركاء الجمعية والمانحين والمتبرعين والداعمين  
قياس رضا المشاركين بالمؤتمرات والملتقيات العلمية  
استقصاء راي مجلس الادارة  
استقصاء راي اعضاء الجمعية العمومية  
استقصاء راي ورضا المستفيدين

### المسئولية



مجلس الادارة  
الامانة العامة  
ادارات الفروع والمراكز  
ادارة التربية الخاصة وشنون المستفيدين  
ادارة مركز التدريب  
ادارة تقنية المعلومات  
ادارة الموارد البشرية

### دورية التطبيق



عند الحاجة ( مره كل فصل دراسي - ربع سنوي- نصف سنوي- سنوي ) بحيث لا يقل عن مره بالعام

## الخطوات الإجرائية للاستبيان الإلكتروني



- \* الاتفاق علي الاسئلة وحصرها ومراجعة النتائج المتوقعه
- \* تحديد المدي الزمني للتصميم واطلاق الاستبيانات
- \* تحديد مواقع تنزيل الاستبيانات ( المواقع الإلكترونية للجمعية - الاجهزة الإلكترونية ، البريد الشخصي او الرسمي للجهة المستجيبة )

- كتابة مسودة أسئلة الاستبيان وفقاً لمتطلبات كل ادارة على حدة )
- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مدراء الادارات ذات الصلة .
- عرض مسودة أسئلة الاستبيان على مديريالادارات العامة - الامانة العامة ومدير التطوير المؤسسي.
- الاعتماد والتصميم النهائي وتنزيل الاسئلة بالرابط وحفظه

- \* حصر جميع ارقام جوات المستهدفين والايملات الرسمية والخاصة .
- \* يتم إرسال الأرقام إلى ادارة تقنية المعلومات مع رابط الاستبيان الإلكتروني.
- \* يتم تذكير المسنهدفين برسائل باهمية وموعد المشاركة بالاستبيانات الإلكترونية واي توضيحات اخري لازمة
- \* يتم استخراج النتائج بعد انتهاء تعبئة المسنهدفين وفقاً لمدة دورية التنفيذ.
- \* يتم قياس رأي المسنهدفين موضعاً بالرسوم البيانية والنسبة المئوية.
- \* رفع النتائج إلى مدير البرنامج.
- \* إرسال نتائج الاستبيان إلى مدير التطوير المؤسسي
- \* إضافة النتيجة إلى التقرير السنوي

التطبيق

الادارة

المستجيب

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

التاريخ: / /

## نماذج الاستبيان الالكتروني المعمول بها بالجمعية

### نموذج رقم 1 تقييم الرضا الوظيفي للعاملين بالجمعية

لخدمتك بتميز ولتحقيق اعلي مستوى من القبول والرضا الوظيفي بالجمعية، تم تصميم هذا الاستبيان لشمّل مختلف النواحي العملية التي قد تؤثر سلبا او إيجابا في الكادر الوظيفي العامل بالجمعية. عليه نرجو كريم تفضلكم بتعبئة الاستبيان بكل شفافية ووضوح وتجرد لما لذلك من الأثر الجيد في تطوير وتأمين بيئة عمل صحية وجاذبه للعمل مع العلم انه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري وسيتم نشر التقرير الخاص بمستوي الرضا العام بالجمعية للاطلاع على أبرز الملاحظات العامة وخطط التنفيذ المقترحة لها

				القسم / الإدارة	الاسم
				سنوات الخدمة	الوظيفة
م	الوصف	وافق بشدة	وافق	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في الجمعية مرضيا لك .				
2	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضيا لك				
3	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل مرضيا لك				
4	يمثل الحافز السنوي حافزا معنويا لزيادة انتاجياتك				
5	يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلا ومرضيا لك				
6	يقوم مديرك المباشر بمناقشة ادائك خلال عملية التقييم الوظيفي				
7	النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء يعتبر مناسباً لوظيفتك				
8	نتيجة تقييم الأداء الخاصة بك تعكس فعليا حقيقة أدائك بالعمل				
9	لديك ثقة بما يتم أخبارك او وعدك به من قبل الإدارة				
10	لديك الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات المناسبة حسب وظيفتك.				
11	برأيك تفويض الصلاحيات يزيد من الإنتاجية في العمل				
12	تشعر بالأمان الوظيفي في الجمعية				
13	لديك المعلومات / البيانات اللازمة للقيام بعملك على اكمل وجه				
14	لديك الثقة بان الجمعية تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل				
15	مديرك المباشر يتعامل معاك بعدالة كافية				
16	مديرك المباشر يتعامل معك بشفافية وعدالة ووضوح				
17	مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية				
18	افكارك و ارائك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذه للقرارات				
19	مديرك المباشر يعاملك باحترام				

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

				تجد تقديرا من قبل مديريك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي	20
				يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية	21
				التامين الصحي بالجمعية مناسب	22

				مفهوم العمل كفريق واحد بالجمعية واضح ومطبق	23
				سياسة الدوام المتبعة حاليا بالجمعية واضحة ومناسبة	24
				سياسة الباب المفتوح في الجمعية مطبقة ومفيدة	25
				اهداف الجمعية والتي تطمح الادارة العليا الوصول اليها واضحة ومفهومة	26
				المزايا التي تقدمها الجمعية مناسبة مقارنة بالسوق المحلي ومهامك الوظيفية(بدل انتداب- تذاكر سفر – اجازات – السلف وغير ها.. )	27
				نظام البدلات (السكن ) والمطبق حاليا في الجمعية عادل ومناسب	28
				الخدمات التي تقدمها لك ادارة الموارد البشرية والشئون الادارية مرضية لك	29
				يوجد لك وصف وظيفي واضح ومكتوب ومتفق عليه مع مديريك المباشر	30
				تقوم الجمعية بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف الشخصية الطارئة	31
				التحفيز غير المادي من قبل مديريك يزيد من إنتاجيتك	32
				مكان العمل الذي تعمل فيه يتميز بانه مريح وامن	33
				تعتقد ان عنصر التحدي موجود في عملك	34
				كمية العمل التي تطلب منك مقارنة بالوقت المتوفر تعتبر معقوله	35
				تستطيع ان تعبر عن رأيك بحرية وبدون خوف من مديريك	36
				في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية فانك متعاون ومتفهم	37
				خلال العام الحالي لم افكر بترك العمل في الجمعية	38

39. كيف تصف روحك المعنوية في العمل في هذا الوقت ؟

منخفضة  عادية  مرتفعة

الاسباب :

.....

.....

.....

.....

40- كم المدة التي تخطط للاستمرار بالعمل بالجمعية ( بنفس ظروف العمل الحالية ) ؟

اقل من سنة  من سنة الى سنتان  من سنتان الى خمس سنوات  اكثر من 5 سنوات  لا اعرف

أي ملاحظات اخرى.....

.....

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

تأهيل | جمعية عنيزة  
للخدمات الإنسانية

## نموذج قياس الرضا الوظيفي للعمال / مقدمي الرعاية الصحية

Job satisfaction questionnaire for workers / caregivers

### عزيزي موظف جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية:-

يهدف هذا الاستبيان الي معرفة انطباعاتك عن عملك وقياس مدي رضاكم وقبولكم للعمل الذي تقومون به ويعتبر مؤشر عن مدي الحاجة الي اجراء تغييرات مستقبلية بما يضمن رضاكم واستمراريتكم في العمل. This questionnaire aims at knowing your impressions of your work and measuring your satisfaction with and acceptance of the work you are doing and is an indicator of the need for future changes to ensure your satisfaction and continuity in work.

✚ يجب قراءة ما يلي بعناية قبل ملء الاستبيان

The following should be read carefully before completing the questionnaire

✚ يحق لك ان تملا الاستبيان اثناء وقت عملك دون أي مسائلة او محاسبه من الرئيس المباشر

You are entitled to complete the questionnaire during your work time without any accountability or accountability from the direct supervisor

✚ يجب تعبئة هذا الاستبيان بمفردك مع إمكانية عدم كتابة اسمك او أي معلومات تدل عليك

This questionnaire should be completed on your own with the possibility of not writing your name or any information that indicates you

✚ يجب ان لا تتجاوز فترة تعبئة هذا الاستبيان 5 أيام عمل تنتهي بتاريخ .....

The questionnaire should not exceed 5 working days ending on .....

✚ الإجابة علي هذا الاستبيان يخدم مصلحتك ومصلحة الجمعية

The answer to this questionnaire clearly and honestly serves your interests and the interest of the society

سوف تنشر نتائج الاستبيان بموقع الجمعية الالكتروني وجميع تقارير الجمعية ويمكنك الاطلاع علي التقرير النهائي الخاص بهذا الاستبيان

✚

The results of the questionnaire will be published on the website of the Association and all the reports of the Assembly and you can read the final report of this questionnaire

✚ حين عدم وضوح أي سؤال يمكنك الاستفسار من الرئيس المباشر او الاتصال بإدارة التميز علي تحويله 1510

If you have no questions, you can ask the direct supervisor or contact the Excellence Department to transfer it to 1510

### معلومات عامة عن الموظف

- الاسم اختياري / Name Optional/ .....
- الجنسية / Nationality / .....
- القسم / Department / .....
- الإدارة / Division / .....
- المسمى الوظيفي / Job title / .....
- سنوات العمل بالجمعية / Working years with the society / .....
- المستوى التعليمي / Educational level / .....
- اللغة الأم / Mother tongue / .....
- اللغة المفهومة لك / The language you understand / - عربي / Arabic - انجليزي / English

### العلاقة مع الرئيس المباشر Relationship with the direct superior

- يتعامل معك الرئيس المباشر باحترام The direct superior treats you with respect  
o نعم yes لا No
- يتقبل الرئيس المباشر الظروف الطارئة الخاصة بك The direct superior accepts your emergency conditions  
o نعم yes لا No

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

- يتم تقييمك من قبل الرئيس المباشر باستمرار  
No لا yes نعم
- Evaluation by the direct superior is fair and clear  
التقييم من قبل الرئيس المباشر عادل وواضح  
No لا yes نعم
- The weaknesses and solutions are presented and discussed with you directly by the direct superior  
يتم عرض ومناقشة نقاط الضعف وإيجاد الحلول معكم من قبل الرئيس المباشر  
No لا yes نعم
- يتم طرح أي قضايا ومشاكل تواجهها بالعمل مع الرئيس المباشر ويقوم بمعالجتها لكم  
Any issues and problems you face are dealt with by the direct superior and handled for you  
No لا yes نعم
- The direct superior motivates you and appreciates your work  
يقوم الرئيس المباشر بتحفيزكم وتقدير عملكم  
No لا yes نعم
- The direct superior meets with you periodically  
يقوم الرئيس المباشر بالاجتماع معكم دوريا  
No لا yes نعم
- You are totally satisfied to work with your current supervisor  
انت راضي عن العمل مع رئيسكم المباشر  
No لا yes نعم

## المهام الوظيفية Job tasks

- ماهي ابرز المهام الوظيفية الخاصة بكم :

.....  
.....  
.....  
.....

- تم شرح المهام الوظيفية الخاصة بكم من قبل الرئيس المباشر قبل مباشرتكم العمل . Your job description has been explained by the direct superior before you start work  
No لا yes نعم

- تم توقيعكم علي المهام المطلوبة منكم كدليل علي الاطلاع والموافقة علي أداء المهام . You have been signed on the tasks required of you as a guide to the review and approval of the performance of tasks.  
No لا yes نعم

- يتم تغيير مهامكم الوظيفية باستمرار طوال فترة عملكم بالجمعية : Your job tasks are changed throughout the duration of your work with the society:  
No لا yes نعم

- اذا كانت الإجابة بنعم كم مرة تم تغيير المهام .....  
changed

- متى كان آخر تغيير للمهام .....  
When was the last change of tasks

- هل تم اطلاعكم علي المهام الجديدة .....  
Have you been briefed on new tasks

No لا yes نعم



# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

إذا نعم :هل قمتم بالتوقيع عليها ..... If yes, have you signed it? .....

هل لديكم نسخة من مهامكم الوظيفية..... Do you have a copy of your duties .....  
- نعم yes - لا No

متي يبدأ دوامك الصباحي ومتي ينتهي ..... When do you start morning and when it ends

هل دوامكم علي فترتين او فترة واحدة ..... Is your time on two periods or one period  
هل تعملون بنظام المناوبات ..... Do you work in shifts  
- نعم yes - لا No

هل انت راضي عن ساعات عملك اليومية ..... Are satisfied with your daily work hours  
- نعم yes - لا No

## الراتب والامتيازات الوظيفية Salary and job privileges

هل لديكم تأمين صحي جيد ..... Do you have good health insurance  
- نعم yes - لا No

هل أنت راضي عنه ..... Are you satisfied with it  
- نعم yes - لا No

هل يتم صرف استحقاقاتكم ( بدل إجازة , تذكرة سفر) حسب الموعد دون تأخير ..... Are your benefits (vacation allowance, travel ticket) paid as scheduled without delay?  
- نعم yes - لا No

هل لديكم أي حوافز أو علاوات ..... Do you have any incentives or increments?  
- نعم yes - لا No

هل الراتب يعتبر مناسب مقارنة بعملك ..... Is the salary considered appropriate compared to your business  
- نعم yes - لا No

إذا كانت الإجابة بلا لماذا .....? ..... If no, why? .....

كم عدد ساعات العمل ..... How many hours of your work .....

هل ساعات العمل مناسبة ..... How many hours of your work .....  
- نعم yes - لا No

## الاستقرار الوظيفي job stability

هل أنت مستقر وظيفيا ولا تفكر بترك العمل بالجمعية ..... Are you job stable and do not think of leaving the work with the society?

- نعم yes - لا No

إذا كانت الإجابة بلا لماذا ..... - If No, why; -

.....  
إذا كانت الإجابة بنعم - if yes (Explain)  
.....

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

## السلامة والصحة المهنية Safety and Occupational health

هل توجد لديك وسائل سلامة وصحة مهنية ( خوذة , أحذية , نظارات , قفازات , ) and occupational health (helmet, shoes, glasses, gloves)?

Yes نعم - No لا -

If yes, are they used - اذا كانت الإجابة بنعم هل يتم استخدامها

Yes نعم - No لا -

If no, why..... اذا كانت الإجابة بلا لماذا

هل مكان عملك مناسب من حيث التهوية والاضاءة? Is your workplace suitable in terms of ventilation and lighting?

Yes نعم - No لا -

Have you ever had an accident while on duty? - هل سبق أن أصبت بحادث أثناء العمل

Yes نعم - no لا -

If yes, when was that..... اذا كانت الإجابة بنعم متي كان ذلك

What is the size of your injury - ...-... - ما هي حجم اصابتك

severe - كبيرة - slight ... صغيرة - medium... متوسطة

Are there any risks to your work? - هل توجد مخاطر بعملك

What do you like most about your work in the society? - ما هو أكثر ما يعجبك بعملك بالجمعية

.....

What is the thing you do not like about your work in the society? - ما هو أكثر شيء لا يعجبك بعملك بالجمعية

.....

.....

Do you have any - suggestions to retain you within the cadres of the society? - هل لديك أي اقتراحات للحفاظ عليكم ضمن كوادر الجمعية

.....

We thanks you for your valuable time That you have afforded for us نشكركم علي منحنا جزء من وقتكم الغالي

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

نموذج رقم 3 قياس رضا المستفيدين من خدمات مركز التأهيل الاجتماعي للإعاقات الفكرية

العام .....

عزيزي ولي الأمر المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

تم تأسيس جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية لتلبي طموحاتكم وتحقق آمالكم في الحصول علي خدمات ذات جودة عالية بواسطة كادر مؤهل وبتكلفة مناسبة وفي وقت قياسي، التزامكم تجاهنا أن تقدموا لنا ملاحظتكم بكل شفافية ومصداقية، والتزامنا تجاهكم أن نأخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية وأهمية لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لنرتقي بكم للتميز.

نرجو تعبئة ما يلي :

بيانات ولي الامر

الاسم (اختياري) : .....

السكن : المحافظة ..... المدينة: .....

الجنس :  ذكر  انثي

الجنسية :  سعودي/ة  غير ذلك (حدد) .....

العمر :  اقل من 20 عاماً  20-39 عاماً  40-50 عاماً  أكثر من 50 عاماً

المستوي العلمي :  أقل من ثانوية عامة  أكثر من ثانوية عامة

جامعي  ماجستير أو دكتوراه

الخدمة التي يتلقها ابنك بالإضافة إلي خدمة الإيواء:

خدمات التربية  خدمات التدريب والتأهيل المهني

خدمات العلاج بالأوكسجين  خدمات العلاج الطبيعي والوظيفي

خدمات التغذية العلاجية  خدمات النطق والتخاطب

خدمات طب الأسنان  خدمات الارشاد النفسي والسلوكي

خدمات اخري: .....

التشخيص: .....

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

تاريخ الالتحاق بالمركز : ..... / ..... / .....

درجات التقييم								السؤال	م
راضي جداً ..... غير راض									
7	6	5	4	3	2	1			
							1. أماكن الزيارة والجلوس داخل المركز		
							2. نظافة المركز والمظهر العام		
							3. يتمتع العاملون بالمركز بحسن الخلق واللباقة وحسن الاستقبال		
							4. المظهر العام للعاملين بالمركز لائق ومقبول		
							5. العاملون بالمركز يطلعونك دائماً بما يتعلق بخدمات ابنك		
							6. الرضا عن البرامج والأنشطة الترفيهية في مركز		
							7. هنالك تواصل بين العاملين والأسرة بخصوص حالة ابنكم		
							8. وسائل التواصل متاحة وجيدة		
							9. سهول وسرعة الإجراءات في استلام وتسليم ابنكم في الإجازات المنزلية		
							10. معرفة والعلم بالإجراءات العامة للمركز (الزيارات - الاجازات - وغيره		
							11. دائماً تجد ما تتمناه بخصوص خدمة ابنك محقق في المركز		
							12. هل تلاحظ تحسن في حالة ابنك بعد تلقيه الخدمة		
							13. سهولة تقديم الاقتراحات والشكاوي وتوفير الطرق المناسبة لذلك		
							14. يتم اتخاذ إجراء بالشكاوي الخاصة بخدمات ابنك بسرعة وإيجابية		
							15. هل أنت راض بصفة عامة عن خدمات مركز الإيواء		
							16. هل أنت راض بصفة عامة عن الخدمات التربوية		
							17. هل أنت راض بصفة عامة عن خدمات التأهيل المهني		
							18. هل أنت راض بصفة عامة عن خدمات العلاج الطبيعي والوظيفي		
							19. هل أنت راض بصفة عامة عن خدمات النطق والتخاطب		
							20. هل أنت راض بصفة عامة عن خدمات العلاج بالأوكسجين		
							21. هل أنت راض بصفة عامة عن خدمات التغذية العلاجية		
							22. هل أنت راض بصفة عامة عن الخدمات التمريضية والصحية		
							23. هل أنت راض بصفة عامة عن خدمات طب الأسنان		
							24. الخدمات المقدمة هذا العام أفضل من الأعوام السابقة		
							25. مستوى الاحتفاظ بخصوصية وسرية المعلومات بالمركز		
							26. مستوى التعاون والتفهم من فريق العمل معكم		
							27. مستوى التجهيزات بالمركز		
							28. الاحترام والتقدير المتبادل		
							29. وسائل الامن والسلامة متوفره بالمركز		
							30. هل أنت راض عن الخدمات المقدمة لابنك بصفة عامة		

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

<p>ما هي نقاط القوة في الخدمات المقدمة لأبنك من وجهة نظرك:</p> <p>..... ١ .</p> <p>..... ٢ .</p> <p>..... ٣ .</p>	<p>1</p>
<p>ما هي نقاط الضعف في الخدمات المقدمة لأبنك من وجهة نظرك</p> <p>..... ١ .</p> <p>..... ٢ .</p> <p>..... ٣ .</p>	<p>2</p>
<p>هل واجهتك أي مشاكل أو معوقات أثناء تلقي الخدمات: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا. إذا لا فأذكر ما هي</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>3</p>
<p>هل لاحظت أي تحسن في حالة ابنك بعد تلقيها لخدمة في المركز في أي جانب؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا (إذا لا لماذا)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>4</p>
<p>هل سبق و أن تقدمت بشكوى أو اقتراح أو ملاحظة: <input type="checkbox"/> نعم ( إذا نعم ماذا كانت أسباب الشكوى) <input type="checkbox"/> لا.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>5</p>
<p>هل تعتقد أن المركز تعامل مع هذه الشكوى أو المقترحة بإيجابية: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا. (إذا لا لماذا) :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>6</p>

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

7	هل أنت راض عن الإجراء المتخذ حيال الشكوى: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا. إذا لا لماذا
.	..... .....
8	بصفة عامة هل أنت راض عن خدمات المركز. وهل تنصح آخرين بتلقي خدماتهم بالمركز: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا. (إذا لا لماذا)
.	..... ..... .....
9	أي ملاحظات أو مقترحات يمكن أن تطور بها خدماتنا المقدمة لأبنك:
.	..... .....

شكرا لكم علي حسن التجاوب

مع تحيات مركز التأهيل الاجتماعي للإعاقات الفكرية

بمجمع علي العبد الله الجفالي للرعاية والتأهيل



( 1428 ) -



0532014251 0163655500



**تأهيل** | جمعية عنيزة  
للخدمات الإنسانية

## نموذج رقم 4: قياس رضا المراجعين الخارجيين للخدمات التأهيلية بالجمعية

عزيزي المراجع /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تم تأسيس جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية لتلبي طموحاتكم وتحقق آمالكم في الحصول علي خدمات ذات جودة عالية بواسطة كادر مؤهل وبتكلفة مناسبة وفي وقت قياسي، التزامكم تجاهنا أن تقدموا لنا ملاحظاتكم واقتراحاتكم بكل شفافية ومصداقية، و التزامنا تجاهكم أن نأخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية وأهمية لتحسين مستوي الخدمات المقدمة لنتقي بكم للتميز

نرجوا تعبئة ما يلي :

الاسم ( اختياري):

السكن : عنيزة  غير ذلك (حدد).....

الجنس: ذكر  انثى

الجنسية : سعودي/ة  غير ذلك (حدد).....

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

العمر:  اقل من 20 عاماً  20 - 39 عاماً  40 - 50 عاماً  اكثر من 50 عاماً

المستوى العلمي:  اقل من ثانوية عامة  ثانوية عامة

جامعي  ماجستير أو دكتوراه

عدد المراجعات:  لأول مرة  أكثر من مرة

الخدمة التي تتلقاها: .....

الجهة المعنية بتقديم الخدمة: .....

من الذي يتلقى الخدمة  أنت  أحد أقاربك (حدد صلة القرابة) .....

تاريخ البدء في تلقي الخدمة: ..... / ..... / .....

يرجى الإجابة على العبارات التالية من خلال وضع إشارة ( ✓ ) في المربع المناسب:

درجات التقييم				
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

1 الانطباع العام:				
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
				تتوفر لوحات خارجية توضح موقع تقديم الخدمة
				توفر المرافق الخدمية (مواقف للسيارات مناسبة ( داخل / خارج الفرع)
				يتوفر أماكن مهيأة للاستراحة والانتظار
				يتوفر خدمات أمنية بالمركز
				المظهر العام لقااعات وصالات تقديم الخدمة مناسب
				الخدمات التي يوفرها مكتب الاستقبال والاستعلامات والاستفسارات جيدة

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

					يتميز المكان بالنظافة العامة
					أوقات العمل بالمركز مناسبة معكم
					رسوم تكلفة الخدمات مناسبة ومعقولة
					وسائل الاتصال المستخدمة للتواصل مع المركز مناسبة
					2 الرضا عن الموظف/ مقدم الخدمة :
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق	
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
					يقدم موظفو المركز الخدمات بالشكل المطلوب
					يوفر موظفو المركز الخدمات في الوقت المحدد وبالسريعة المعقولة
					المظهر العام للموظف لائق ومقبول
					الموظف يتعامل معك بلطف وبشاشة وبكل احترام وتقدير
					يحافظ الموظف علي سرية وخصوصية المعلومات الخاصة بكم
					يمتلك موظفو المركز المعرفة التامة للإجابة على أسئلة المراجع
					يتعامل الموظف مع الاقتراحات والشكاوي والانتقادات بجدية وبكل رحابة صدر وباستجابة سريعة
					3 الأجهزة والمعدات المستخدمة :
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق	
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
					الأجهزة المستخدمة في الأقسام العلاجية والتأهيلية حديثة ومتطورة
					أعداد الأجهزة تتناسب مع أعداد المراجعين
					حجم الصالة يتناسب مع أعداد الأجهزة الموجودة بها



# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

الخدمات المقدمة :					
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق	
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
					هنالك خطة علاجية موضوعه لكم
					تمت مناقشتكم في الخطة العلاجية والوقت اللازم للحصول على النتائج المرضية
					هنالك التزام بتنفيذ الجلسات المحددة
					هنالك استفادة وتحسن من الخدمات العلاجية والتأهيلية المقدمة
					عموما أنا راضٍ عن جودة الخدمة التي تلقيتها

١- هل واجهتكم أية، مشكلات، او معوقات اثناء تلقي الخدمة؟  نعم  لا

إذا كانت إجابتك (نعم) فاذكرها:

.....

.....

٢- هل سبق أن تقدمت بشكوى أو اقتراح أو ملاحظة؟

نعم  لا

إذا كانت إجابتك (نعم)، ما هو مضمون الشكوى ولمن تقدمت بها و متى كان ذلك؟

.....

.....

٣- هل تعتقد ان الجمعية تعاملت مع هذه الشكوى، أو الملاحظة، أو الاقتراح بايجابية؟

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

نموذج رقم 5: قياس آراء الموظفين حول وثائق العمل بنظام الجودة

٤- هل أنت راض عن الإجراء المتخذ حيال الشكوى / الملاحظة  
العام..... الفصل الدراسي.....

نعم  لا

٥- هل تنصح آخرين بتلقي خدماتهم بالجمعية  
عريزي الموظف/ة

نعم  لا

٦- إذا كانت الإجابة لا : لماذا

٧- أي ملاحظات أو اقتراحات يمكن ان نطور بها خدماتنا

لمزيد من المعلومات والإجابة علي الاستفسارات يمكنكم الاتصال ب إدارة التميز علي:-

فكس رقم 3634990 [Quality@onaizah.org.sa](mailto:Quality@onaizah.org.sa)



0550857657



3655500- (1231)



# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تأكيدا علي اهتمام الجمعية وإدارة التميز علي الالتزام بالعمل المؤسسي بجميع الإدارات بالجمعية وضمانا لتوفر جميع المعينات الخاصة بالعمل من إجراءات ونماذج، نأمل ف بتعاونكم معنا بملء هذه الاستمارة وتسليمها إلي مديرة الفرع / الإدارة بغرض التحليل والاستفادة منها في توفير وثائق الجودة لجميع الموظفين بالجمعية

## ١. بيانات عامة

اسم الموظف/ة	المؤهل	فترة العمل بالجمعية
الإدارة	القسم	المسمى الوظيفي

نأمل تعبئة الاستبيان بوضع علامة (√) أمام كل عبارة في الخانة التي تمثل إجابتك:

العبارة	نعم	لا	أحيانا
	(5)	(4)	(3)
• هل تتوفر لديكم جميع وثائق الجودة بالقسم / الإدارة			
• هل يتم مدكم بالوثائق المحدثة من قبل ادارة التميز			
• هل يتم مدكم بالوثائق المحدثة الخاصة بعملكم من قبل الرئيس المباشر			
• هل يتوفر لديكم جهاز حاسب الي يمكن استخدامه بالقسم			
• هل تناسب الإجراءات والنماذج متطلبات العمل			
• هل تخدم وثائق الجودة عمالك			
• هل هنالك اهمية للالتزام بالإجراءات والنماذج من حيث وجهة نظرك			
• هل قمت بالمشاركة في اصدار أي وثائق للجودة			
• هل شاركت من قبل باي دورات او ورش عمل او محاضرات عن الجودة			
• هل تتعاون معك إدارة التميز في أي متطلب من متطلبات عمالك			

كيف يتم الحصول علي الوثائق :

اليكترونيا عن طريق قرص ممغنط  اليكترونيا عن طريق رابط اليكتروني  اليكترونيا عن طريق الشبكة الداخلية

اليكترونيا عن طريق البحث بجهاز الحاسب  ورقيا عن طريق الرئيس المباشر  اخري :حدد

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

- آراء أو مقترحات أو ملاحظات تود إضافتها (لم تدرج في هذا الاستبيان) ويمكن الإضافة في ورقة خارجية إن احتاج الأمر

لمزيد من المعلومات والإجابة علي الاستفسارات يمكنكم الاتصال ب إدارة التميز علي:-



(1231) - 36555000550857657



فاكس رقم 3634990 [Quality@onaizah.org.sa](mailto:Quality@onaizah.org.sa)

رقم الإصدار : 00/1 , تاريخ الإصدار : 2015/05/13 , تاريخ التعديل : / /

(QP-101-11-03 نموذج رقم )

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

## نموذج رقم 7: قياس رضا المستفيدين من مركز التشخيص والكشف المبكر

عزيزي المراجع بمركز التشخيص والعيادات الشاملة /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

سعيًا من جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية وفروعها للارتقاء بمستوي الخدمات المقدمة ، وتحقيقاً لأهداف ورسالة الجمعية الرامية إلى تقديم وتطوير الخدمات المقدمة لكم ولأنكم تستحقون الأنضل ، فان هذا الاستبيان قد صمم لمعرفة أرائكم في نوعية وجودة الخدمات المقدمة لكم وما يمكن إن يتم استحداثه من خدمات لنيل رضاكم . عليه، نأمل منكم التفضل بجزء من وقتك الثمين لتعبئة هذا الاستبيان شاكرين ومقدرين تعاونكم . وفضلوا بقبول خالص التحية و فائق الاحترام

اسم ولي الأمر ( اختياري )			
العنوان	تاريخ تلقي الخدمة		
بيانات الاتصال والتواصل	رقم الجوال	البريد الإلكتروني	

نأمل تعبئة الاستبيان بوضع علامة ( √ ) أمام كل عبارة في الخانة التي تمثل إجابتك:

م	العبارات				
	لا أوافق على الإطلاق (1)	لا أوافق (2)	محايد (3)	أوافق (4)	أوافق بشدة (5)
1	خدمات التشخيص والقبول والتسجيل				

Submit ارسال

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

					• يتم إبلاغكم بالاحتياجات المطلوبة والمستندات لإكمال إجراءات التشخيص مسبقاً	
					• يتم التعامل مع الشكاوى والمقترحات المقدمة بجدية ( ان وجدت)	
					• فريق العمل متفهم ومتعاون	
					• وسائل الاتصال بالمركز متوفرة وجيده	
					• يبدي فريق العمل اهتمام بالحالات	
					• هنالك تنظيم عالي المستوي بالمركز واحترام للوقت	
					• الخدمات المسانده جيده ( ماء الشرب – دورات المياه – صالة الانتظار)	

أفضل وسيلة اتصال بالنسبة لك/ي: عبر الاتصال بالجوال عبر الرسائل النصية عبر البريد الالكتروني

- آراء أو مقترحات أو ملاحظات تود إضافتها (لم تدرج في هذا الاستبيان) ويمكن الإضافة في ورقة خارجية إن احتاج الأمر لذلك.

✦ عزيزي المراجع: نشكرك علي تعاونك معنا من أجل تحقيق الجودة في أداتنا ونسعد براك وتواصلك



فاكس رقم [Quality@onaizah.org.sa](mailto:Quality@onaizah.org.sa) 3634990

Submit ارسال

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

الرقم: ( )

## نموذج رقم 8: قياس رضا أولياء الأمور عن خدمات الجمعية للعام .....

عزيزي ولي أمر الطالب /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

سعيًا من جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية وفروعها للارتقاء بمستوي الخدمات المقدمة لأبنائكم للعام الدراسي المقبل بإذن الله، وتحقيقاً لأهداف ورسالة الجمعية الرامية إلى تقديم وتطوير الخدمات المقدمة لكم ولأنكم تستحقون الأفضل، فإن هذا الاستبيان قد صمم لمعرفة أرائكم في نوعية وجودة الخدمات المقدمة لكم وما يمكن إن يتم استحداثه من خدمات لنيل رضائكم. عليه، نأمل منكم التفضل بجزء من وقتك الثمين لتعبئة هذا الاستبيان وفي حالة وجود فقرات في الاستبانة لا تخص ابنكم/ ابنتكم نأمل تركها فارغة شاكرين و مقدرين تعاونك/ي، وفضل/ي بقبول خالص التحية و فائق الاحترام

اسم ولي الأمر (اختياري)	نوع الخدمة التي تتلقاها	العنوان
	تاريخ تلقي الخدمة	بيانات الاتصال والتواصل (اختياري)
	البريد الإلكتروني	رقم الجوال

نأمل تعبئة الاستبيان بوضع علامة (√) أمام كل عبارة في الخانة التي تمثل إجابتك:

درجات التقييم						
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق		
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
م	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
خدمات التشخيص و القبول والتسجيل						
1	• تلقيت ما كنت أتوقعه عند مراجعتي للمركز					
	• حصلت على موعد التشخيص بوقت قياسي					
	• سهولة التواصل مع المركز وحجز مواعيد للمراجعة					
	• حصلت على الخدمة المطلوبة بعد انتهاء عملية التشخيص					

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

					• شعرت بالرضا عند مراجعتي للمرة الأولى للمركز	
					• حصلت على تشخيص مفصل لحالة ابني	
					• أفخر بوجود مثل هذه الخدمات في المنطقة	
					• يوفر المركز أماكن مناسبة لانتظار المراجعين والزوار	
					• يتم إبلاغكم بالاحتياجات المطلوبة لإكمال إجراءات التشخيص مسبقاً	
					• يتم التعامل مع الشكاوى والمقترحات المقدمة بجدية ( ان وجدت)	
<b>الإدارة العامة للجمعية والإدارة المدرسية</b>						
					• أجد ترحيباً من قبل الإدارة عند زيارتي للمركز	
					• أجد حرصاً من الإدارة لما أقدمه من أفكار ومقترحات	
					• هناك أنظمة إدارية واضحة للتعامل مع المستفيدين	
					• الرسوم المطلوبة مقابل الخدمات التي يتلقاها المستفيد مناسبة جداً	
					• تقوم الإدارة بإطلاعكم على البرامج والخدمات المستحدثة بالفرع	
					• تتواصل إدارة المركز معنا بشكل دوري	
					• أشعر بالأمان أثناء تواجدي ابني بالمركز .	2
					• هنالك سهولة للتواصل مع المركز عن طريق الهاتف او الجوال	
					• وجود نظام امن لتسليم واستلام الطلاب من والي بوابة المركز .	
					• توفر الإدارة بصورة مستمرة جميع الاحتياجات اللازمة للمستفيد.	
					• الزى المدرسي مناسب جداً لظروفهم الصحية والحركية والظروف المناخية .	
					• تتقبل الإدارة النقد البناء بسعة صدر.	
					• إبداء الإدارة الاحترام والتقدير لكم كولي أمر طالب من ذوي الاحتياجات الخاصة .	
					• يلتزم المركز بعدم تصوير أبنائكم في حال عدم موافقتكم	
<b>خدمات شؤون المستفيدين</b>						
					• يشعر ابنكم بالسعادة عند الذهاب الي المركز	
					• يمتلك المركز أداة إصغاء لسماع ملاحظاتي ومقترحاتي والرد علي استفساراتي	3
					• يتفهم العاملون في المركز الاحتياجات المختلفة لذوي الإعاقة	
					• يوجد آلية واضحة لسداد رسوم الخدمات	



# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

					• كفاية عدد الموظفين الذين يقدمون الخدمة لكم	
					• إمام الموظفين بعملهم والدقة والسرعة في انجاز مهامهم .	
					• المحافظة علي سرية المعلومات الخاصة بكم من قبل الموظفين	
					• المحافظة على الأدوات الشخصية للطلاب والحرص على عدم ضياعها وفقدانها واستخدامها من قبل آخرين	
					• الاحتياجات المطلوب توفيرها منكم لأبنائكم من قبل الإدارة معقولة	
					• يلتزم الموظفين بالزي المحدد والمحتشم والمناسب	
					• يتم التواصل والاتصال معكم حين تغيب / انسحاب/ انقطاع ابنكم عن الحضور للمركز	
<b>الخدمات التعليمية والتربوية:</b>						
					• يتم اطلاعكم علي الأهداف التدريبية و الخطط التربوية لأبنائكم	
					• الأهداف الموضوعه لأبنائكم غير مكررة وتناسب مقدراتهم العقلية والإدراكية	
					• يحرص المعلمين علي إشراككم في تطوير الخدمات التعليمية المقدمة لأبنائكم	
					• يلتزم المعلمون بتحقيق الأهداف المحددة لأبنائكم	
					• الأهداف الموضوعه تساهم في تطوير وتنمية الجوانب الحياتية اليومية للطفل داخل الأسرة والمجتمع .	
					• توفر وتنوع ومناسبة الوسائل التعليمية لمستوي الطلاب .	
					• وجود برامج وأنشطة لا منهجية وترفيهية ضمن البرنامج اليومي للطلاب .	
					• وجود و تنوع برنامج للزيارات والرحلات الخارجية للطلاب	
					• يشجع المركز أبنكم على المشاركة في الأنشطة المختلفة والتميز في جميع المجالات .	4
					• يتعامل المعلمين بطريقة حسنة ويتفاعلون مع الطلاب بطريقة ايجابية	
					• حسن تعامل المعلمين ولباقتهم وودهم مع الطلاب وعدم التمييز بينهم في التعامل .	
					• يمتلك المعلمين القدرة على تنمية روح الإبداع والمبادرة لدى الطلاب .	
					• يتم إشعاركم بمستوي التقدم والتحسين لأبنائكم خلاف التقييم الفصلي .	
					• يقوم المعلمين على تسجيل ودقة البرنامج اليومي للطلاب ورد على ملاحظاتكم اليومية بدفتر التواصل .	
					• يقوم المعلمين بالرد علي ملاحظاتكم في دفتر التواصل	
					• يهتم الكادر بمهارات وقدرات ومواهب الطلاب ويقوم علي تنميتها .	
					• هنالك رضا عن أداء معلمة/ معلم ابنك / ابنتك في الفصل	
					• إذا لم تكون/ي راضي/ة اذكري الاسم ( .....	

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

					• هنالك رضا عن أداء اخصائي/ة او مشرف/ة القسم -
					• إذا لم تكون/ي راضي/ة اذكري الاسم ( ..... )
					• الاحتياجات المكتنية والتعليمية من كتب وقرطاسية متوفرة للطلاب منذ بداية العام الدراسي .
<b>البيئة المكانية والصفية</b>					
					• توفر المرافق المناسبة لاستخدامها من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة داخل المركز
					• توفر أماكن ذات مساحات وخدمات مناسبة لانتظار أولياء الأمور داخل المركز .
					• وجود مواقف سيارات مناسبة داخل أو قرب المركز .
					• توفر وسائل الأمن والسلامة وصناديق الإسعاف بالمركز .
					• مناسبة حجم الفصول مع إعداد الطلاب الموجودة .
					• توفر الإضاءة المناسبة والتهوية بالفصول .
					• هنالك حرص على مستوي النظافة بالمبني والفصول والمرافق
					• تتوفر خدمات امن خارجية بالبوابات الرئيسة للفرع .
<b>الخدمات التخصصية المساندة ( العلاج الطبيعي والوظيفي- الخدمات الاجتماعية - الخدمات النفسية - النطق- التغذية )</b>					
<b>قسم النطق</b>					
					• الكادر العامل بقسم النطق مؤهل ومدرب جيدا
					• تم شرح الخطة العلاجية لتطوير المستوي اللغوي لابنكم/ بنتكم مسبقاً
					• هنالك التزام بموعد وعدد جلسات النطق المقررة لابنكم / بنتكم
					• يتم تعويض أبنائكم عن الجلسات في حال عدم حضوره لأي سبب طارئ
					• الكادر العامل بقسم النطق متفهم ومتعاون معكم
					• تتوفر جميع الوسائل المطلوبة لتحسين المستوي اللغوي لابنكم/ ابنتكم بالمركز
					• هنالك تحسن بحالة ابنكم / بنتكم من خدمات النطق بالمركز
					• يتم التواصل معكم عبر دفتر التواصل في ما يتعلق بالنطق
					• يتم الاستماع وتقبل ملاحظتكم بخصوص النطق بكل سعة صدر
					• هنالك رضا عن أداء اخصائي/ة النطق الخاص بابنك/ ابنتك
					• إذا لم تكون/ي راضي/ة اذكري الاسم ( ..... )
<b>العلاج الطبيعي والوظيفي</b>					

6

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

					• تم وضع خطة علاجية لابنكم/ ابنتكم وتم شرحها لكم مع توضيح مستوي التقدم والنتائج المتوقعة بعد انتهاء البرنامج الزمني
					• يلتزم كادر العلاج الطبيعي بموعد وعدد الجلسات المقررة
					• الكادر العامل بالعلاج الطبيعي مؤهل لأداء الخدمة
					• يتم تعويض أبنائكم عن الجلسات في حال عدم حضوره لأي سبب طارئ
					• تتحسن وتتطور حالات أبنائكم من متلقين للخدمات التأهيلية والعلاجية بالأقسام المختلفة بالفرع
					• يتم التواصل معكم باستمرار بخصوص التطور والتقدم في حالة ابنكم/ بننتكم
					• يتم الاستجابة لملاحظاتكم وما من شأنه تحسن أبنائكم من قبل الأخصائيين بالعلاج الطبيعي والوظيفي
					• يستفيد الطالب من خدمات غرفة المصادر والعلاج الحسي بالفرع
					• الأجهزة الموجودة بقسم العلاج الطبيعي والوظيفي حديثة وكافية
					• صالة العلاج الطبيعي جيدة التهوية والإضاءة
					• يتحلى الكادر بالعلاج الطبيعي والوظيفي بالصبر وحسن الاستماع والإصغاء والتعامل الجيد
					• هنالك رضا عن أداء أخصائي/ة العلاج الطبيعي / الوظيفي الخاص بابنك/ ابنتك
					• إذا لم تكون/ي راضي/ة اذكرني الاسم ( .....
<b>الخدمات الصحية</b>					
					• تتواصل الطبيب/ة معكم عن حالة ابنكم / ابنتكم الصحية
					• وحدة التمريض بالمركز تقوم بإعطاء الجرعة الدوائية لـ ابنكم / ابنتكم في حال استخدامه للأدوية .
					• هنالك متابعة طبية مستمرة لأبنائكم بالمركز
<b>خدمات التغذية</b>					
					• يتم توفير وجبات غذائية متنوعة تناسب واحتياجات والظروف الصحية لأبنائكم وعلي فترات مختلفة
					• يتم التزام مشرفي التغذية بالبرنامج الغذائي الموضوع لأبنائكم
					• يتم التواصل معكم حين وجود أي ملاحظات غذائية لأبنائكم
					• هنالك رضا عن أداء أخصائي/ة التغذية بالمركز
					• إذا لم تكون/ي راضي/ة اذكرني الاسم ( .....
<b>خدمات الإرشاد والتأهيل النفسي والسلوكي</b>					
					• هنالك خدمات إرشاد نفسي وسلوكي مقدمة لكم للتعامل مع أبنائكم

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتم إعداد برامج تدريبية منزلية سلوكية لتعديل سلوك أبنائكم</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتم وضع خطط سلوك لأبنائكم عند الحاجة ويتم متابعتها بينكم وبين الأخصائي النفسي</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• هنالك تواصل مستمر واستجابة لملاحظاتكم من قبل الأخصائيين النفسيين</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• هنالك رضا عن أداء الأخصائي/ة النفسي بالمركز</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• إذا لم تكون/ي راضي/ة اذكر/ي الاسم ( ..... )</li> </ul>	
<b>خدمات النقل المدرسي</b>						
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• يقوم المرافقون بنقل ذوي الإعاقة الحركية داخل الباص بشكل سليم</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• موعد حضور الباص صباحا مناسب</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• موعد عودة الباص بعد الظهر مناسب</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• التزام سائق الباص بالسرعة المحددة وشروط الأمن والسلامة أثناء القيادة</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدد المرافقون بالباص يتناسب مع إعداد الطلاب وظروفهم المختلفة</li> </ul>	7
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• حسن تصرف وتعامل المرافقون بالباص</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• قدرة المرافقون علي ضبط سلوك الأطفال داخل الباص</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• التزام المرافقون بربط احزمه مقاعد الأطفال بالباص</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقبل السائق والمرافقون لملاحظاتكم وتوجيهاتكم لسلامة الطلاب بالباص</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• تتعامل إدارة النقل والحركة معكم بشكل جيد</li> </ul>	
<b>مشاركات أولياء الأمور بالأنشطة التوعوية والتثقيفية والتدريبية</b>						
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتم إرسال إشعار او دعوة للمشاركة بحضور الأنشطة والفعاليات والاجتماعات واللقاءات الأسرية بالفرع</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• تمت مشاركتك في برنامج الأب / إلام الزائر/ة خلال العام وتم التحقق من الأهداف الموضوعه للبرنامج</li> </ul>	8
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• تم استفادتك من الأنشطة التثقيفية والتوعوية والتدريبية التي أقامها الفرع خلال العام</li> </ul>	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• يوجد برنامج مستمر وفعال للإرشاد الأسري بالفرع</li> </ul>	

سوف يتم وضع كاميرات مراقبة في الباصات مع بداية العام القادم بحول الله، هل تؤيدون ذلك:

لا  نعم

ما هي أفضل وسيلة اتصال بالنسبة لك/ي:

عبر الاتصال بالجوال  عبر الرسائل النصية  عبر البريد الإلكتروني

درجة رضاك عن مستوى أداء الخدمات التي تقدمها الجمعية إجمالاً:

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

غير راض تماما  غير راض  ليس لدى رأى  راض  راضى تماما

• آراء أو مقترحات أو ملاحظات تود إضافتها (لم تدرج في هذا الاستبيان) ويمكن الإضافة في ورقة خارجية إن احتاج الأمر



## نموذج رقم 9: استبيان قياس رضا المانحين والمتبرعين والداعمين

تحرص جمعية عزيزة للتنمية والخدمات الإنسانية (تأهيل) على استدامة علاقاتها مع كافة المتعاملين معها، وتولي اهتمامها للمانحين لما لعطائهم الدور الأعظم في تحقيق رؤية ورسالة الجمعية وتلبية احتياجات المجتمع بصفة عامة وذوي الإعاقة بصفة خاصة. ولبناء جسر من التواصل الدائم والفعال معكم والاستفادة من ملاحظتكم وآرائكم البناءة وترجمتها الي خطط تحسين وتطوير بالجمعية نرجو مشاركتنا بجزء من وقتكم الثمين بتعبئة الاستبيان الإلكتروني وذلك في الفترة من ..... حتى .....

املين ان يوفقنا الله واياكم لتحقيق اكبر مستوي من الثقة بيننا وبينكم

### 1. الجهة:

<input type="checkbox"/> مؤسسة	<input type="checkbox"/> اوقاف
<input type="checkbox"/> رجال أعمال وداعمين	<input type="checkbox"/> إدارات المسؤولية المجتمعية بالشركات
<input type="checkbox"/> اخري: حدد	

### 2. بيانات التواصل:

اسم الجهة:
الجوال:
الهاتف الثابت:
الفاكس:
البريد الإلكتروني:
العنوان

### 3. افضلية وسائل التواصل

الجوال	الفاكس
الهاتف الثابت	البريد الإلكتروني

### 4. كيف تعرفت على الجمعية؟

الموقع الإلكتروني	التلفزيون
-------------------	-----------

Submit ارسال






# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

	مواقع التواصل الاجتماعي		الحملات التوعوية
	الأصدقاء والمعارف		الإعلانات بالطرق
	اخرى: حدد		المؤتمرات والمنتديات

## 5. تواصلك مع الجمعية عن طريق

			
التواصل المباشر	الجوال	الهاتف	البريد الإلكتروني

## 6. تقييمك لأسلوب التواصل؟

				
1	2	3	4	5






## 7. تقييمك لاستمرارية التواصل مع الجمعية

				
1	2	3	4	5

## 8. مستوى الإجابة عن استفساراتكم وملاحظاتكم

				
1	2	3	4	5






## 9. استمرارية ودورية التقارير

				
---	---	---	---	---






# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---






10. الشفافية في توضيح أوجه الصرف لكم

				
5	4	3	2	1

10 رضائكم عن صحة توجيه الصرف من قبل الجمعية

				
1	2	3	4	5

11 هل تقوم الجمعية بتزويدكم بالمعلومات الكافية لاتخاذ قرار التبرع لها؟

				
1	2	3	4	5

12 أهداف ورسالة الجمعية واضحة لكم

				
1	2	4	5	

13 هل تلبى الجمعية احتياجاتكم وتوقعاتكم؟

				
1	2	3	4	5

14 بشكل عام ما مدى رضائك عن التعامل مع الجمعية؟

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
غير راضي			راضي				راضي تمامًا			



## نموذج رقم 10: استبيان رضى وتحديد احتياجات موردي جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية (تأهيل)

المحترمين

السادة/ موردي جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية وفروعها

تهديكم جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية – تأهيل أطيب وأرق تحياتها، وتتمنى لكم التوفيق والسداد في مساعيكم الطبية وجهودكم المباركة في خدمة مجتمعنا الغالي

لغرض التعرف علي مستويات رضاكم عن الجمعية واحتياجاتكم منها، أيضا، وحيث أن شركتكم/ مؤسستكم أحد موردي المنتجات/ الخدمات للجمعية بحسب قاعدة بيانات الموردين المتوفرة لدينا، فان الجمعية ترحو التكرم باقتطاع جزء من وقتكم للإجابة على هذا الاستبيان والذي من شأنه أن يعود بالنفع علينا جميعا. ونؤكد لكم أن تقييماتكم ستساهم في تحسين وتطوير عمليات وإجراءات العمل. كما أن جميع البيانات والمعلومات التي تقدمونها ستعامل بسرية. أملين تحقيق المزيد من التقدم في العلاقة المتبادلة بيننا وبينكم.

شاكرين لكم مسبقاً حسن تعاونكم.....

القسم A: الانتقاء والتصنيف

1Q. يرجى كتابة اسم مؤسستكم/ شركتكم في المربع أدناه؟

2Q. يرجى تحديد الإدارة/ الإدارات التي قمتم بتوريد منتجات/ خدمات لها من قائمة الإدارات في الهينة. (يمكن اختيار أكثر من إدارة)

Submit ارسال



# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

<p><b>Q3. ما هو تكرار تعاملكم مع الجمعية ؟</b></p> <p>1. مرة أو أكثر في الأسبوع <input type="checkbox"/></p> <p>2. مرة أو أكثر في الشهر <input type="checkbox"/></p> <p>3. مرة كل شهرين <input type="checkbox"/></p> <p>4. مرة كل ثلاثة أشهر <input type="checkbox"/></p> <p>5. مرة كل 6 شهور <input type="checkbox"/></p> <p>6. مرة واحدة في السنة <input type="checkbox"/></p> <p>7. غيرها حدد: <input type="text"/></p>	<p>1. مكتب الأمين العام <input type="checkbox"/></p> <p>2. إدارة المشروعات <input type="checkbox"/></p> <p>3. إدارة التميز <input type="checkbox"/></p> <p>4. ادارى تقنية المعلومات <input type="checkbox"/></p> <p>5. إدارة الشئون الفنية <input type="checkbox"/></p> <p>6. إدارة الشئون المالية والإدارية <input type="checkbox"/></p> <p>7. إدارة مؤسسة امتداد <input type="checkbox"/></p> <p>8. الإدارة الطبية <input type="checkbox"/></p> <p>9. الإدارة المالية <input type="checkbox"/></p> <p>10. إدارة الموارد البشرية <input type="checkbox"/></p> <p>11. إدارة العلاقات العامة <input type="checkbox"/></p> <p>12. إدارة التدريب والتطوير <input type="checkbox"/></p> <p>13. إدارة التشخيص <input type="checkbox"/></p> <p>14. شئون المستفيدين <input type="checkbox"/></p> <p>15. المستودعات والمخزون <input type="checkbox"/></p> <p>16. مجمع الجفالي للرعاية والتأهيل <input type="checkbox"/></p> <p>17. مركز التميمي للتوحد <input type="checkbox"/></p> <p>18. مركز السعدي للطفولة <input type="checkbox"/></p> <p>19. اخري:..... <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Q4. يرجى تحديد مجال عمل شركتكم / مؤسستكم؟</b></p>	
<p><b>Q5. في أي من السنوات التالية تعاملت مع الجمعية؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)</b></p> <p>2019 <input type="checkbox"/> 2018 <input type="checkbox"/> 2017 <input type="checkbox"/></p>	

## القسم B: مجالات وعوامل قياس رضى الموردين

بحسب مجالات وعوامل قياس الرضى في الجدول أدناه، يرجى اختيار الرقم الذي يحدد مستوى رضاك عن كل منها بحسب تجربة تعاملك مع الجمعية

مجالات ومؤشرات قياس رضى الموردين					
لا ينطبق	راضٍ تماماً	راضٍ	غير متأكد	غير راضٍ	غير راضٍ نهائياً
6	5	4	3	2	1
<b>قنوات الاتصال والتواصل</b>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. تعريف الموردين بقنوات الاتصال والتواصل مع المعنيين في الجمعية					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. كفاءة وفعالية قنوات الاتصال والتواصل بين الموردين وموظفي الجمعية					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. سهولة وصول المورد إلى مواقع عمل الجمعية لتوريد البضائع/ الخدمات وإنجاز معاملات التوريد					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. مبادرة الجمعية إلى اتخاذ إجراءات لتحسين وتفعيل وتطوير العلاقة مع الموردين					
6	5	4	3	2	1
<b>كفاءة المعاملات والإجراءات</b>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. وضوح وشفافية الإجراءات الهيئية لإتمام مختلف مراحل عملية التعاقد/ الشراء (قبل وأثناء وبعد)					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. عدد الأوراق والوثائق التي تتطلبها الجمعية منكم لإتمام طلب توريد المنتج/ الخدمة					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. الوقت المستغرق من قبل الجمعية لإعطاء الموافقة على توريد المنتج/ الخدمة					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. وفاء الجمعية بوعودها والتزامها بتطبيق شروط التوريد المتفق عليها					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. وضوح آلية التوريد لتفادي أي تأخير في عملية تسليم البضائع/ الخدمات					

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

						10. تبسيط وتسهيل الجمعية لعمليات وإجراءات التوريد لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لكم
						11. إجراءات الجمعية في دفع المستحقات المالية بحسب طلبات أو عقود التوريد
6	5	4	3	2	1	<b>مهارة وكفاءة الموظفين</b>
						12. معرفة موظفي الجمعية بطبيعة ومواصفات المنتج/ الخدمة التي يرغبون في شرائها
						13. مبادرة موظفي الجمعية واستعدادهم لتقديم النصح والدعم والمساعدة لكم لتوضيح المطلوب توريده
						14. سرعة موظفي الجمعية في الرد على استفساراتكم وطلباتكم واحتياجاتكم
						15. أدب/ لباقة موظفي الجمعية عند تعاملهم/ تواصلهم معكم
						16. نزاهة موظفي الجمعية عند التعامل معكم لإتمام عملية التوريد/ الشراء
						17. محافظة موظفي الجمعية على الوثائق وسرية المعلومات والبيانات المقدمة من قبلكم
6	5	4	3	2	1	<b>المعلومات المتبادلة</b>
						18. توضيح الجمعية للمورد أسباب عدم اختياره لتوريد المنتج/ الخدمة
						19. سهولة وتتنوع مصادر حصولكم على المعلومات من الجمعية ومدى كفاية هذه المعلومات
						20. دقة وسرعة وكفاية المعلومات والبيانات التي يرغب المورد في الحصول عليها من الجمعية
						21. شفافية ووضوح الطرق والأساليب المتبعة في الجمعية لاختيار المورد
						22. تقديم الجمعية معلومات لكم عن مستحقاتكم المالية وتلقي إجابات عن أسباب تأخير الدفعات
						23. مساهمة المعلومات التي تقدمها الجمعية في تسريع إنجازكم لعملياتكم وإجراءاتكم
						24. كفاءة المعاملات المتبادلة معكم عبر القنوات الإلكترونية الخاصة بالجمعية

## القسم C: احتياجات الموردين من الجمعية

### 1C: ما هي احتياجاتكم لزيادة فاعلية وكفاءة قنوات الاتصال والتواصل بينكم وبين الجمعية

	1
	2
	3
	4
	5

### 2C: ما هي احتياجاتكم لزيادة كفاءة المعاملات والإجراءات والتعاقدات بينكم وبين الجمعية

	1
	2
	3
	4
	5

### 3C: ما هي احتياجاتكم لتطوير مهارات وكفاءات الموظفين وتحسين تجربة التعامل معهم

	1
--	---

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

	2
	3
	4
	5

4C: ما هي احتياجاتك للارتقاء بمستوى جودة وشمولية المعلومات المتبادلة بينكم وبين الجمعية

	1
	2
	3
	4
	5

5C: ما هي احتياجاتكم لتطوير المشاريع المشتركة والعلاقات المتبادلة للوصول إلى أفضل المستويات

	1
	2
	3
	4
	5

القسم D: البيانات الشخصية للموردين

لغرض تحديث وتطوير قاعدة بيانات موردي الجمعية بشكل مستمر، بما يسهل عملية التواصل مع مؤسساتكم/ شركتكم الموقرة؛ نرجو التكرم بتعبئة المعلومات التالية:

	D1. الاسم
	D2. المسمى الوظيفي
	D3. اسم الإدارة/ القسم الذي تعمل بها في مؤسساتكم
	D4. مقر عمل مؤسساتكم/ شركتكم في المملكة
	D5. الفروع الخارجية لشركتكم/ مؤسساتكم
	D6. رقم هاتف العمل
	D7. البريد الإلكتروني
	D8. رقم الهاتف المتحرك

\*\*\*\*\* شكراً لتعاونكم \*\*\*\*\*



نموذج رقم 11: استبيان رأي أعضاء الجمعية العمومية و أعضاء مجلس إدارة الجمعية

للعام ..... الدورة: .....






1. الاسم:

2. الجوال:






3. البريد الإلكتروني:

4. وضوح الاهداف  
الاستراتيجية للجمعية






# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

				
5	4	3	2	1






5. وسائل الاتصال والتواصل مع الجمعية

				
5	4	3	2	1






6. انتظام اعداد التقارير الدورية المختلفة ( بما فيها التقارير المالية )

				
5	4	3	2	1

7. دعوتكم للمشاركة بالإنجازات المحققة مثل افتتاح مشاريع الجمعية وغيره






				
5	4	3	2	1

8. اطلاعكم ومشاركتم بالتوجهات الاستراتيجية للجمعية






				
5	4	3	2	1

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

9. الحفاظ علي سمعة وهوية ومكتسبات الجمعية

				
5	4	3	2	1

10. جودة الخدمات المقدمة من الجمعية

				
5	4	3	2	1

11. ما درجة الإجابة على طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم؟

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ضعيف			متوسط				عالي			

12. ما مدى وصول تقارير الجمعية بشكل دوري لكم؟

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ضعيف			متوسط				عالي			

13. مدى تقييمك لالتزام الجمعية بالقيم الحاكمة التالية:

الخصوصية

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالي

## الموثوقية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالي

## الشفافية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالي

## الاحترافية

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالي

## المبادرة

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالي

15. مدي تقييمك لأداء الجمعية في الجوانب التالية:

## الأداء الاجتماعي

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالي

## الأداء المؤسسي

1	2	3	4	5
ضعيف		متوسط		عالي

## الأداء الاقتصادي

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. بشكل عام ما هي درجة تقييمك للجمعية؟

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ضعيف			متوسط					عالي		

## منهجية أداة المقابلة الشخصية

Submit ارسال

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

المقابلة الشخصية هي محادثة بين موظف الجمعية المخول حسب مهامه الوظيفية او التكليف المكلف به وشخص اخر سواء كان ولي امر مستفيد او مراجع او موظف بغرض معرفة رأيه في مستوى الخدمة المقدمة له ، او قياس مستوي رضاه . وتتميز المقابلات الشخصية بالسرعة في معرفة راي الشخص المقابل ولكنها تتصف باحتمالية عدم الوضوح او تقديم المعلومات الصحيحة



## المستهدفين

اولياء امور طلاب الرعاية النهارية  
المراجعين الخارجيين



## المسئولية

ادارات الفروع والمراكز



## دورية التطبيق

مره كل شهر



## الخطوات الإجرائية للمقابلة الشخصية



### التمهيد

- تحديد الهدف من المقابلة
- تحديد الفئة المستهدفة
- وضع البرنامج الزمني
- الاتفاق علي اليات التوزيع
- تحديد المسؤوليات والادوار



### الاعداد

- اعداد الاسئلة المطلوب الاستفسار عنها عند المقابلة بعناية
- اجراء مقابلات تصويرية للتأكد من الفهم الصحيح للاسئلة
- التعديل علي الاسئلة بما يتناسب مع الاهداف وللتأكد من فهمها للطرف الثاني



### التطبيق

- اجراء المقابلات الشخصية علي اشخاص عشوائيين من مستخدمي الخدمات المختلفة باوقات مختلفة
- يتم وضع بيانات المستفيدين الذين تمت المقابلة معهم في كشف آخر حتى لا يتكرر المقابلة معهم مرة أخرى ويتم حفظهم لدى مدير التخطيط. ويرجع إليه المسؤول في كل مرة جديدة عند اختيار مستفيدين جدد
- يتم حصر وتحليل النتائج وتوضيحها بالرسوم البيانية والتوضيحية
- رفع التقارير للجهات ذات الصلاحية لاتخاذ الاجراءات اللازمة

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة



## نموذج أداة المقابلة الشخصية

أ. ما الخدمة المقدمة لكم؟					
الخدمة هي:	جلسات علاج طبيعي ووظيفي	جلسات نطق ومخاطبة	ارشاد سلوكي ونفسي	تغذية علاجية	
	اسنان	اكسجين	نادي صحي (نسائي)	اخرى	

ما مدى استفادتكم من الخدمة المقدمة لكم؟ الاختيار بوضع علامة (√)					
الموضوع	جيد جدا	جيد	تحتاج إلى تحسين	غير مناسبة	غير مناسبة جدًا
تقييم مستوى الخدمة					

ج. ما مدى جودة الخدمة المقدمة لكم ؟					درجة التقييم (الرقم 4 هو الأعلى)				
الموضوع					0	1	2	3	4
1	مستوى سهولة الوصول إلى الخدمة								
2	مستوى المدة الزمنية للحصول على الخدمة								
3	مستوى سلوك وكفاءة العاملين ومقدمي الخدمة								
4	مدى الاستجابة لطلب المستفيدين من الخدمة								
5	مدى الإبداع والابتكار في تقديم الخدمة								
6	مدى مرونة وسهولة التواصل في تقديم الخدمة								
7	مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين								
8	مدى معالجة شكاوى المستفيدين								
9	مدى درجة الأخطاء في تقديم الخدمات								
10	التقييم العام لجودة الخدمة								

د. هل لديك ملاحظة - اقتراح - شكوى حول الخدمة؟

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة



## أداة الاتصال الهاتفي

الاتصال الهاتفي هو محادثة هاتفية تتم بين الموظف م والمستفيد للإلمام برأي المستفيد في مستوى الخدمة المقدمة له، وتتم المحادثة عبر مجموعة من الأسئلة من الموظف التي تتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المستفيدين.



### المستهدفين

جميع المستفيدين من مختلف خدمات الجمعية



### المسئولية

ادارات الفروع والمراكز المقدمة للخدمات

ادارة الاتصال المؤسسي

مدراء العموم

مدراء الادارات ورؤساء الاقسام



### دورية التطبيق

كل فصل دراسي او ربع سنوي او عند الحاجة

## الخطوات الإجرائية للاتصال الهاتفي



### التمهيد

- تحديد الهدف من المقابلة
- تحديد الفئة المستهدفة
- وضع البرنامج الزمني
- الاتفاق علي البات التوزيع
- تحديد المسنوليات والادوار



### الاعداد

كتابة مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي وفقاً لمتطلبات كل خدمة

عرض مسودة أسئلة الاتصال الهاتفي على مديري البرامج والادارات ذات الصلة

اعتماد مدير الاتصال المؤسسي لمحتوى الاتصال الهاتفي.



### التطبيق

- اجراء الاتصالات الهاتفية علي اشخاص عشوائيين من مستفيدي الخدمات المختلفة باوقات مختلفة
- يتم وضع بيانات المستفيدين الذين تمت المقابلة معهم في كشف آخر حتى لا تتكرر المقابلة معهم مرة أخرى ويتم حفظهم لدى مدير التطوير المؤسسي .. ويرجع إليه المسؤول في كل مرة جديدة عند اختيار مستفيدين جدد
- يتم حصر وتحليل النتائج وتوضيحها بالرسوم البيانية والتوضيحية
- رفع التقارير للجهات ذات الصلاحية لاتخاذ الاجراءات اللازمة

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

## نموذج أداة الاتصال الهاتفي للعام .....

الخدمات	الإدارة	اليوم	الفرع
	الزمن		التاريخ
بيانات المتصل عليه			
	صلة القرابة بمتلقي الخدمات	الجنس	الاسم
		المحافظة/ المدينة	رقم التواصل
بيانات المتصل			
	المسمي الوظيفي		الاسم

ما هي الخدمات التي تتلقونها؟

منذ متي تتلقون الخدمات؟

ما مدى استفادتكم من الخدمات المقدمة لكم؟

هل لديك أي ملاحظات او شكوي حول الخدمات او مواقع تقديمها او الكادر

قيم مستوي رضاك عن الخدمات من 1 الي 3 ( 3 هي اكبر درجه وتعتبر عن رضا تام و 2 متوسط وواحد ضعيف)

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

## منهجية الجمعية للشكاوي والتظلمات والاقتراحات

تعرف الشكاوي بانها بيانات شفوية أو كتابية من قبل المتعاملين مع الجمعية تشير الي تضرهم او عدم رضاهم سواء كان عن جودة الخدمات المقدمة او تعامل مقدمي الخدمة او غيرها من أداء الخدمة ويتم تقديمها مكتوبة أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي او الكترونيا عبر رابط مخصص للشكاوي او الرسائل النصية اما . التظلمات تعرف بانها هي شعور المتعامل بانه قد تم المساس بحق من حقوقه او عدم العدالة والمساواة في تقديم هذه الحقوق له. وتتيح هذه الاليه للمتعامل من التعبير عن كل ما يثير حفيظتهم بكل وضوح وشفافية ويتم التعامل مع الشكاوي والتظلمات بكل سرية



### المستهدفين

جميع المتعاملين مع الجمعية



### المسئولية

ادارات الفروع والمراكز  
لجان الشكاوي والتظلمات ( للموظفين والمستفيدين )  
الامانة العامة  
ادارة التميز  
ادارة التخطيط والتطوير



### دورية التطبيق

بصورة مستمرة

## الخطوات الإجرائية للشكاوي والتظلمات



### التطبيق

- استلام الشكاوي والتظلمات وتصنيفها حسب درجة اهميتها
- عقد اجتماع للجنة المختصة
- يتم وضع الحلول المناسبة لموضوع الشكوى وفقاً للبرنامج أو الإدارة المعنية بالجمعية
- تبليغ الشاكي/ المتظلم بالقرارات المتخذة
- حين عدم قبول الشاكي/ المتظلم للقرار يحق له رفع تظلم لاصحاب الصلاحية الاعلى
- يتم حصر وتحليل النتائج وتوضيحها بالرسوم البيانية والتوضيحية
- رفع التقارير للجهات ذات الصلاحية لاتخاذ الاجراءات اللازمة



### الاعداد

- \* اعداد نماذج الشكاوي والتظلمات ( لشكاوي وتظلمات الموظفين والمستفيدين والمتعاملين) وتحديثها عند الحاجة
- \* تحديد الاشخاص المخولين بتلقي الشكاوي والتظلمات من المواقع الاليكترونية - صناديق الشكاوي- مواقع التواصل الاجتماعي
- وضع واعتماد مؤشرات اداء للجان( زمن تفقيط الشكاوي- سرعة الاستجابة -% نسبة الرضا عن القرارات المتخذة)
- تعميم نماذج الشكاوي والتظلمات للفئات المستهدفة واتاحتها ( اليكترونيا وورقيا)



### التمهيد

- \* اصدار قرار بتشكيل لجان (لشكاوي وتظلمات الموظفين - شكاوي وتظلمات المستفيدين وبقية المتعاملين) للشكاوي التي لا يمكن الوصول اليها الي حل من قبل مدير المركز او الفرع او التي تحتاج الي صلاحيات اكبر
- حصر مواقع تامين النماذج ( المواقع الاليكترونية - صناديق الشكاوي الاعداد وتوزيعها)

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

## نموذج شكاوي المستفيدين

التاريخ : ...../...../.....

### معلومات العميل والشخصي المعني بالشكوى

الاسم :	هاتف/جوال :	.....
العنوان :	بريد الكتروني :	.....
اسم الشخص المعني بالشكوى :	الوظيفة :	.....
الموضوع		.....

### معلومات الشكوى

الاسم	...../...../.....	التوقيع	وقت الشكوى :	.....
تفاصيل الشكوى				
.....				



# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

التوقيع	
---------	--



فرع: .....

## نموذج تقديم شكوى / تظلم من موظف/ة Complaint/ Grievance Form شكوي رقم ( ) للعام ( )

### ١. بيانات أساسية عن مقدم الطلب Basic information of applicant

Full Name:..... الاسم ثلاثي:.....  
Mobile:..... الجوال:.....  
Email:..... البريد الالكتروني:.....  
Telephone:..... الهاتف الثابت:.....  
Fax (if available):..... الفاكس (إن وجد):.....  
How do you prefer to contact you: ما هي الوسيلة التي ترغب بالاتصال بك؟  
 الجوال  البريد الالكتروني  آخر  Mobile  Email  Other

### ٣. نوع الطلب المقدم:

شكوى  تظلم

### ٣. شكوى / تظلم ضد Complaint/ Grievance against

موظف  قرار  إجراء أو نظام (يحال مباشرة الي لجنة التظلمات)  أخرى

### ٤. الشكوى/ التظلم Complaint/ Grievance Information

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### ٥. مقدم الطلب:

الاسم: ..... المسمى الوظيفي: ..... التوقيع: ..... التاريخ: .....

### ٦. مستلم الشكوى ( مدير الادارة / مديرة الفرع) Receiver of Complaint/ Grievance

الاسم: ..... المسمى الوظيفي: ..... التوقيع: ..... التاريخ: .....

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة

الاستخدام الرسمي فقط For Official Use only

6. نتائج التحقيق والتحقق من الشكوى/التظلم Results

7. الإجراء المتخذ: Procedure taken:

اسم مدير الإدارة/ مديرة الفرع: ..... التوقيع: ..... التاريخ: / /

8. اطلاع الطرفين على القرار المتخذ

اسم الشاكي: ..... المسمي الوظيفي: ..... التوقيع: .....  
اسم المشتكي عليه: ..... المسمي الوظيفي: ..... التوقيع: .....

- يتم ارسال الشكوى الي لجنة الشكاوي في حين :
- حين رفض احد الطرفين للقرار المتخذ من قبل مدير الاداره
- اذا كان التظلم من قرار او نظام بالجمعية
- حين كانت الشكوي مقدمه ضد مدير الادارة / مديرة الفرع

اسم مستلم الطلب ( عضو اللجنة ) : ..... تاريخ استلام الطلب: .....

# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة



## أداة الاقتراحات

الاقتراح هو كل فكره جديده للتطوير او ابداع او ابتكار لمنهاج عمل او أداة عمل او اجراء ما قائم بحيث ينتج عنه فوائد عملية تكون ذات نتائج او اثار إيجابية ملحوظه في مجالات استثمار الموارد المالية والبشرية، رضي المتعاملين، جودة وكفاءة وفعالية إنتاجية العمل ، بيئة العمل او أي مجال يرتبط بمجالات عمل الجمعية



### المستهدفين

جميع المتعاملين مع الجمعية



### المسئولية

ادارات الفروع والمراكز  
الامانة العامة  
ادارة التخطيط والتطوير  
ادارة تقنية المعلومات



### دورية التطبيق

بصورة مستمرة

## الخطوات الإجرائية للاقتراحات





# منهجية قياس راي المتعاملين من أصحاب المصلحة



## منهجية أداة الأجهزة استطلاع الراي الإلكتروني

أجهزة استطلاع الراي الإلكتروني هي عبارة عن أجهزة اليكترونية يتم من خلاله عرض شاشة تحتوي على وجوه معيّرة عن الرضا أو عدم الرضا بمستويات مختلفة يقوم المستخدم بالضغط على أيقونة الوجه الذي يعبر عن مستوى رضاه عن الخدمة.



### المستهدفين

المراجعين الخارجيين  
الزوار  
الموردين



### المسئولية

ادارات الفروع والمراكز  
ادارة تقنية المعلومات  
الامانة العامة  
ادارة التخطيط والتطوير



### دورية التطبيق

بصورة مستمرة

## الخطوات الإجرائية لأجهزة استطلاع الراي الاليكترونية



### التطبيق

- يتم توجيه الموظف المسنول للمراجع او الزائر بالتوجه الي الجهاز لابداء الراي
- تقوم ادارة تقنية المعلومات بتحليل البيانات شهريا وعرضها الي الادارات ذات الصلاحية



### الاعداد

- يتم برمجة الاجهزة وتدريب كادر الاستقبال عليها



### التمهيد

- تامين عدد اجهزة مناسبة بما يتناسب مع اعداد الفروع ومراكز تقديم الخدمات
- يتم تسليم الاجهزة الاليكترونية كعهده علي الفروع وتكليف شخص من كل فرع بادارته وتشغيله ومتابعته

